



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio brindado por los analistas
en la ONP centro de atención Miraflores 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en administración de negocios - MBA

AUTORA

Br. Rosa Edith Gamero Arpita

ASESORA

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Modelo y herramientas gerenciales

Lima – Perú

2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **GAMERO ARPITA, ROSA EDITH**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de Negocios - MBA*, ha sustentado la tesis titulada:

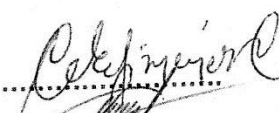
CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR LOS ANALISTAS EN LA ONP CENTRO DE ATENCIÓN MIRAFLORES 2018

Fecha: 23 de agosto de 2018

Hora: 5:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. César Eduardo Jimenez Calderon

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Cristian Medina Sotelo

Firma: 

VOCAL: Dra. Luzmila Garro Aburto

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR MAYORIA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

APs.

Redacción / Ajustes.

Redacción, SINTAXIS.

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....

.....

.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Dedico esta tesis principalmente a mi madre quien es mi motivo, motor e imagen, y por su lucha constante para ser un gran ejemplo y así poder haber logrado todas mis metas profesionales y personales. Asimismo, va dedicada a mi familia, amigos y a todas aquellas personas que contribuyeron al inicio, desarrollo y término de esta investigación.

Agradecimiento

Agradezco a todos los entes que de uno u otro modo colaboraron en la elaboración de este trabajo en especial a nuestra asesora la Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto, quien se esforzó por darnos lo mejor de su catedra como asesora, a la universidad por brindarnos la mayor comodidad para realizar este trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rosa Edith Gamero Arpita, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de negocios – MBA de la Universidad César Vallejo, sede Lima norte; declaro el trabajo académico titulado “Calidad de servicio brindado por los analistas en la ONP, centro de atención Miraflores 2018”, presentada, en 100 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de negocios – MBA, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de agosto de 2018

Rosa Edith Gamero Arpita

DNI N° 45492343

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” para optar el grado de Maestra en Administración de negocios – MBA, presento el trabajo de investigación titulado: “Calidad de servicio brindado por los analistas en la ONP, centro de atención Miraflores 2018”.

La investigación tiene por objetivo describir cuál es el nivel de la calidad de servicio brindado por los analistas según la percepción de los usuarios atendidos en la ONP C.A. Miraflores 2018

La investigación está dividida en siete capítulos: En el Capítulo I Introducción: incluye realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos. Capítulo II Método: considera el diseño de investigación, variables y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V Conclusión. Capítulo VI Recomendaciones. Capítulo VII Referencias y, finalmente, el apartado que corresponde a los anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

	Página
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.2.1. Internacionales	16
1.2.2. Nacionales	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Calidad de Servicio	21
1.4. Formulación del problema	35
1.5. Justificación del estudio	36
1.6. Objetivos	37
II. Método	39
2.1. Diseño de investigación	40
2.2. Variables, operacionalización	41
2.3. Población, muestra y muestreo	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.5. Métodos de análisis de datos	47
2.6. Aspectos éticos	47
III. Resultados	48
3.1. Descripción de resultados	49

IV. Discusión	55
V. Conclusiones	65
VI. Recomendaciones	68
VII. Referencias	71
Anexos	78
Anexo 1. Matriz de Consistencia	79
Anexo 2. Instrumentos de medición	80
Anexo 3. Base de datos	82
Anexo 4. Certificado de validez de contenido	89
	90
Anexo 5. Carta de Permiso	95
Anexo 6. Artículo científico	96

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Dimensiones de SERVQUAL	30
Tabla 2 Operacionalización de la variable Calidad de servicio	41
Tabla 3 Distribución de la población de servidores penitenciarios	42
Tabla 4 Baremo de la Gestión de la competitividad	46
Tabla 5 Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación	46
Tabla 6 Rango de confiabilidad del Alfa de Cronbah.	47
Tabla 7 Coeficiente de Fiabilidad de la escala de medición	47
Tabla 8 Elemento de tangibilidad,	49
Tabla 9 Empatía,	50
Tabla 10 Seguridad	51
Tabla 11 Sensibilidad	52
Tabla 12 Fiabilidad,	53
Tabla 13 Calidad de servicio,	54

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Modelo de Grönroos	24
Figura 2	Modelo de Johnson, Tsiros & Iancioni	25
Figura 3	Fases de la calidad según Juran	27
Figura 4	Modelo SERVQUAL	28
Figura 5	Elemento de tangibilidad,	50
Figura 6	Empatía,	51
Figura 7	Seguridad	52
Figura 8	Sensibilidad	53
Figura 9	Fiabilidad,	54
Figura 10	Calidad de servicio,	50

Resumen

La investigación tuvo como objetivo describir cuál es el nivel de la calidad de servicio brindado por los analistas según la percepción de los usuarios atendidos en la ONP C.A. Miraflores 2018.

La investigación fue de tipo básico, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 169 usuarios atendidos en la ONP C.A la cual fue definida no probabilísticamente. Los datos fueron recolectados utilizando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, el cual fue validado mediante el juicio de expertos. La confiabilidad fue determinada haciendo uso del Coeficiente Alfa de Cronbach, resultando 0.897, en el cuestionario de Calidad de Servicio

Los resultados se logran concluir según la descripción de los resultados de los usuarios que perciben la calidad de servicio de los analistas en la ONP del centro de atención en Miraflores, es por ello que se debe de implementar estrategias que mejoren la calidad de servicio en cuanto a la seguridad, sensibilidad, elementos de la tangibilidad, empatía y fiabilidad de los analistas en la ONP del centro de atención en Miraflores.

Palabras clave: Calidad de Servicio, Tangibilidad, seguridad, fiabilidad, sensibilidad y Empatía

Abstract

The objective of the research was to describe the level of quality of service provided by analysts according to the perception of the users served at ONP C.A. Miraflores 2018.

The research was of a basic type, a descriptive level and a non-experimental, transversal design. The sample consisted of 169 users served in the ONP C.A which was defined no probabilistically. The data were collected using the survey technique and the questionnaire as an instrument, which was validated through expert judgment. Reliability was determined using the Cronbach's Alpha Coefficient, resulting in 0.897, in the Quality of Service questionnaire

The results are achieved according to the description of the results of the users who perceive the quality of service of the analysts in the ONP of the Miraflores service center, that is why strategies must be implemented to improve the quality of service. to the security, sensitivity, elements of tangibility, empathy and reliability of the analysts in the ONP of the attention center in Miraflores

Keywords: *Quality of Service, Tangibility and Empathy*



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Luzmila Lourdes Garro Aburto asesor del curso de Desarrollo de proyecto de investigación y revisor de la tesis de la estudiante Br. Rosa Edith Gamero Arpita titulada: Calidad de servicio brindado por los analistas en la ONP centro de atención Miraflores 2018. Constató que la misma tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de agosto del 2018

Luzmila Lourdes Garro Aburto

DNI: 09469026

Feedback Studio - Mozilla Firefox

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=1038u=1051413501&s=1&o=988585581&lang=es

feedback studio

TESIS ROSA

20 de 20

Resumen de coincidencias

22 %

Número	Descripción	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	www.scribd.com Fuente de Internet	2 %
4	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
5	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %

Windows

Activado

High Resolution

Text-only Report

Número de palabras: 17399

Página: 1 de 93

09:13 p. m. 8/08/2018

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio brindado por los analistas
en la ONP centro de atención Miraflores 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Muestra en administración de negocios - MBA

AUTORA
Br. Rosa Edith Camero Arpita

ASESORA
Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

SECCIÓN
Administración de negocios - MBA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GAMERO ARPITA ROSA Edith
D.N.I. : 4549 23 43
Domicilio : Jr. NICOLAS DE PIÉROLA # 587 Km 11 COMAS.
Teléfono : Fijo : 542-6880 Móvil : 9899 26585
E-mail : ROSA-GAMERO ARP @ hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

Grado : MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA
Mención : APROBADA POR MAYORÍA

☐ Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GAMERO ARPITA ROSA Edith

Título de la tesis:

CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR LOS ANALISTAS EN
LA ONP CENTRO DE ATENCIÓN MIRAFLORES 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

11-10-2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GIAMERO ARPITA ROSA EDITH

INFORME TITULADO:

CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR LOS ANALISTAS

EN LA ONP CENTRO DE ATENCIÓN MIRAFLORES 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 23 DE AGOSTO DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN